

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, NANObiz ~~Ar-Ge Laboratuvarı~~ bünyesinde verilen hizmetin/**ürünün** kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması, müşterilerden gelen şikayetlerin ve memnuniyetlerin kayıtlarının tutulması, değerlendirilmesi, takip edilmesi, uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, müşterilerden gelen şikayet ve öneriler için yapılan faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür (GM), Laboratuvar Sorumlusu (LBS), Deney Sorumlusu (DS), Kalite Yöneticisi (KY), Numune Kabul Sorumlusu (NKS).

4. TANIMLAR

Müşteri: NANObiz' **e hizmet/ürün almak için** ~~Ar-Ge Laboratuvarı'na deney hizmeti için~~ başvurmuş olan kişi, kurum veya tüzel kişidir.

Şikayet: NANObiz' **in** ~~Ar-Ge Laboratuvarı'nın~~ vermiş olduğu hizmetin/**ürünün** herhangi bir aşamasından müşterinin memnun olmama durumudur.

Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilcidir.

Geri Bildirim: Olumlu ve olumsuz görüş, yorum ve ilgili beyanlardır.

Müşteri Memnuniyeti: NANObiz' **in** ~~Ar-Ge Laboratuvarı'nın~~ sağladığı hizmetin/**ürünün** müşteri tarafından değerlendirilmesidir.

5. UYGULAMALAR

5.1 Müşteri Memnuniyetinin Alınması

Müşterilerin memnuniyetini sağlayabilmek ve olası sorunların yakından takibi ve giderilmesi amacıyla **FR 49 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu** kullanılır. Bu form, müşteri firma ile yüz yüze

Sorumluluk	Unvanı	Adı Soyadı	Onay
Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Berrak Özcan	
Onaylayan	Genel Müdür	Zeynep Öktem	

ya da telefon ile görüşülerek LS tarafından doldurulur. Formdaki cevapların ve görüşmenin yapıldığı tarihin belirtildiği e-posta ile müşteriden teyit alınır.

5.2. Müşteri Şikayetlerinin Alınması

Müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda müşteri tarafından yazılı ya da sözlü bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikayeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen tüm şikayetler **FR 78 - Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu'** nda mutlaka kayıt altına alınır.

Müşteriler şikayetlerini sözlü ya da yazılı iletebilmektedirler. NANObiz internet sitesinde **FR 41 – Müşteri Şikayet Formu** müşterinin erişimindedir.

5.3. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri şikâyetleri **“FR78 - Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu”**na işlenir, numaralandırılarak müşteriye geri bildirim sağlanır ve değerlendirilir. Kalite Yöneticisi müşteri şikâyetlerini inceler ve ilgili personel sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Değerlendirme sonucuna göre **P-05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** veya **P-03 Uygun Olmayan Çıktının Deney/Ürün Kontrolü Prosedürü'** ne uygun şekilde işlem başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir. Müşteri şikâyeti sonucu yapılan düzeltici faaliyetlerle ilgili müşteriye bilgi verilir. Geribildirim sonucu **FR 78 Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu'** na işlenerek şikayet kapatılır.

5.4 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

FR 49 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu 5 adet sorudan oluşur ve her sorunun cevabının karşılığında müşteriden 5 üzerinden bir puan vermesi istenir. Değerlendirme yapılırken Kesinlikle Katılıyorum 5 puan, Katılıyorum 4 puan, Kısmen Katılıyorum 3 puan, Katılmıyorum 2 puan, Kesinlikle Katılmıyorum 1 puan, Soru Değerlendirme Dışı 0 puan olarak puanlandırılır. Puanlandırılan her anketin sayısal ortalaması alınır ve sonuç kalite hedeflerinde bulunan müşteri memnuniyeti hedef değeri ile karşılaştırılır. Ortalamanın bu değerinin altında olduğu durumlarda; anketin müşteri tarafından bildirilen görüş ve öneriler doğrultusunda KY, 5.3.'te anlatılan işlemleri gerçekleştirir.

Her yılın sonunda KY, **FR 49 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu** ile müşteri memnuniyetini ve şikayetlerini değerlendirerek, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısında üst yönetime bilgi verir. Bu veriler sürekli iyileştirme araçları olarak kullanılır. Üst Yönetim, kalite politikasını belirlerken bu verileri de dikkate alır ve gerekirse kalite hedeflerini revize eder.

Sorumluluk	Unvanı	Adı Soyadı	Onay
Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Berrak Özcan	
Onaylayan	Genel Müdür	Zeynep Öktem	

6.REFERANSLAR

TS EN ISO9001-2008 :2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ŞARTLAR

TS EN ISO/IEC 17025 DENEY VE KALİBRASYON LABORATUVARLARININ **YETKİNLİĞİ YETERLİLİĞİ İÇİN GENEL GEREKLİLİKLER ŞARTLAR**

7.EK DOKÜMANTASYON

P 05 - Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

P 03 - Uygun Olmayan **Çıktının** Deney/Ürün Kontrolü Prosedürü

FR 41 – Müşteri Şikayet Formu

FR 49 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu

FR 78 - Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu

8.KAYITLAR

Bu prosedüre ait kayıtlar “**Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü (P-02)**” ne göre saklanırlar.

Sorumluluk	Unvanı	Adı Soyadı	Onay
Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Berrak Özcan	
Onaylayan	Genel Müdür	Zeynep Öktem	